

ホームヘルパーと利用者、家族との 心理的支援関係を構成する要素 ——その意識と会話に焦点をあてて——

広 瀬 美 千 代*

Factors for composing a psychological support relationship between the home helper and user or family ——Focusing on the consciousness and the conversation——

Michiyo Hirose

要旨：本研究ではホームヘルパーと利用者や家族との心理的支援関係を構成する要素を意識と会話に焦点をあて、インタビュー調査より質的に検討した。

訪問介護事業所に勤務するホームヘルパー9名に、半構造化したインタビューを実施した。結果、抽出された各テーマをそれぞれ、「家族介護者の矛盾する気持ちの理解」「切迫した介護家族に対する共感的理解」「家族に安心感を与え、理解されることによる信頼関係形成」「介護関係における肯定的な心理的变化の認識」「固有のアセスメントによる利用者の生活への柔軟な理解」「支援上困難をきたす利用者への同調と心理的接近」「利用者との会話を重要視し、交流する姿勢」とした。またそこから導かれたメインテーマは「家族の複雑な心理の理解」「家族や利用者との関係性の肯定的変化の認識」「利用者本位に立った柔軟な理解」「利用者への同調と受容」「利用者との会話による交流」の5つに集約された。

結果から本研究においてホームヘルパーは、利用者に対する会話を重視しながら常に利用者や家族の心理を柔軟に理解し、その関係性を肯定的に変化させ、受容している姿が映し出されたといえる。

Abstract : This study aims to explore factors necessary for establishing a psychological support relationship between the caregiver and user or family through a qualitative analysis, focusing on the consciousness and the conversation.

Semi-structured interviews were conducted with nine caregivers selected from companies offering home visitation services. The themes extracted were “understanding the conflicting feelings of the caregiver,” “empathetic understanding of the imminent care provided by the family,” “establishment of trust by providing the family with a sense of security and understanding,” “recognition of the positive psychological changes in care relations,” “flexible understanding of the user’s life by peculiar assessment,” “cooperation with and mental approach toward a challenging user,” “the attitude to regard the conversation with the user as important, and to reciprocate effectively.”

*関西女子短期大学 教授

In addition, the main themes, “understanding the family’s complex psychology,” “recognition of positive changes in the relationship with the family or user,” “flexible understanding made in the user standard,” “cooperation with and acceptance of the user,” “conversations with the user,” were identified.

Results indicated that a home helper was always expected to understand the psychology of the user or family and be flexible, establish a positive relationship, and show acceptance toward the user through conversations.

Key words : ホームヘルパー home helper 心理的支援 psychological support 情緒的交流 emotional interchange 固有の支援 peculiar support 質的研究 qualitative research

I. 研究背景

我が国では急速に高齢化が進み、2013年には総人口に占める65歳以上の人口の割合は25.1%で4人に一人が高齢者となり、他に類を見ない超高齢社会(super-aged society)となっている。それと共に2000年の介護保険制度発足当時は218万人であった要介護高齢者の数は、急速に増加し14年後の2014年は533万人と2.4倍になった¹⁾。

一方、介護保険制度が施行されて以来、在宅サービスは利用者の意識の変化をもたらし、サービス利用に対する偏見も少なくなりつつある²⁾。また、平成23年版高齢者白書³⁾によると、介護を頼みたい相手については、男性は「配偶者」の割合が80.7%、女性は「子ども」の割合が63.1%と最も高くなっていたが、前年度との比較では男女共に「ホームヘルパー」の割合が倍増していた。介護保険制度は家族介護を前提とした制度であるが、特に単身高齢者への在宅ケアにおいては年々ホームヘルパーやデイサービスなどの介護職に対するニーズが増えている。けれども、予想以上の単身高齢者や要介護高齢者の増加により、在宅介護のニーズが満たされているとは言い難い。

ホームヘルパーは在宅でのサービスのうち、最も高い頻度で利用されているサービスではあるが、業務の負担感に加えて社会的地位や報酬の低さ、離職率の高さなど多くの課題が指摘されている⁴⁾。このような状況から、ホームヘルパーには在宅という特殊な環境で介護を中心に担う専門職特有の困難性やストレス^{5~7)}があるといえる。

また、ホームヘルパーは認定資格で、介護福祉士は国家資格であると共にホームヘルパーの上位資格でもある。一方で、ホームヘルパーは在宅における訪問介護を担う専門職の通称名として扱われている。厚生労働省は、訪問介護員(ホームヘルパー)も施設における介護職員も最終的には介護福祉士の資格取得を基準とすることを目標にし、介護職員に占める介護福祉士の割合に関しての当面の目標を5割と定めている⁸⁾。加えて厚生労働省⁹⁾は、2006年「介護福祉士の在り方およびその養成プロセスの見直し等に関する検討会」で「求められる介護福祉士像」として介護福祉士創設以降の変化とこれからの介護ニーズに対応し、介護サービスにおける中心的役割を担える人材として様々な視点からの目標基準を掲げている。それには、尊厳を支えるケアの実践を念頭に、心理的・社会的支援を重視し、予防からリハビリテーション、看

取りまで、利用者の状態の変化に対応できる能力が描かれている。さらに「個別ケア」の実践に加えて、利用者・家族、チームに対するコミュニケーション能力や的確な記録・記述力など多岐にわたっている。このことからホームヘルパーは利用者本位でホリスティックな視点での生活支援が求められていることがわかる。本稿ではホームヘルパーという通称名を使用するが、ホームヘルパーも上記に示す介護福祉士が目指す支援の質を共通目標とし、身体・心理・社会的な視点で利用者をアセスメントすることが求められていることを述べておく。

他方、ホームヘルパーの業務に関する研究では、業務内容そのものに関するもの¹⁰⁾やサービスの有効性^{11, 12)}、コミュニケーションスキルに関するもの¹³⁾はみられるが、介護に関するコアの業務以外の心理的支援などの客観的には表記しにくい支援に焦点をあてた研究は少ない。このような中で、特に心理的な支援に関して言及しておく、本来、ホームヘルパーは介護支援専門員と共に要援護者の自立支援をサポートする専門職ではあるが、介護保険法においては、厳密には介護やサービスに関する相談援助との位置付けはあっても心理的支援としての位置づけはない。

しながら、介護保険制度¹⁴⁾におけるホームヘルパーの利用条件が「日常生活上の介護や、調理、洗濯、掃除等の家事が単身の要介護高齢者のため、またはその同居している家族等の障害、疾病等のため」とあり、家事などの生活援助は原則的には家族が同居の場合は利用できないと判断される。村上¹⁵⁾も、ホームヘルプサービスを利用する者は独居あるいは同居家族に疾病や

障害がある割合が高くなっていることを報告している。このことからホームヘルパーには利用者との信頼関係形成のための心理的な支援者としての側面も必要となることが予測される。堀田⁴⁾は、ホームヘルパーに実施した質問紙調査の自由記述の内容を整理し、ホームヘルパーによるこの心理的支援の側面を強調している。

保良¹⁰⁾はホームヘルパーの業務を KJ 法で分析した結果、その内容に関して、介護知識や福祉制度などのほか、「人生の悩み」や「不安」、「生きがい」などの問題について利用者や家族から相談されることがあると報告しているが、ヘルパーとして求められる資質に話し合いの仕方といった面接技術や励まし方、悩み事への対応などには「精神的ケア」という用語を用いている。ここでいう「精神的ケア」は、対面で行なうカウンセリング的な要素を含んでいるが、本稿ではこのような対面の「精神的ケア」に焦点をあてるのではなく、言葉や記録としては表現しにくいような心の交流に基づいた関係性を目指した支援の実態を明らかにしたいと考える。

さらに、西浦¹⁶⁾が指摘するように、介護職には在宅・施設を問わず利用者の良好な精神状態を保つために自分の感情をコントロールすることを職業として課せられるという「感情労働」¹⁷⁾としての側面がある。利用者を理解し、信頼関係を構築し、ニーズを見出しながら生活に対する意欲や気力を引き出していくのである。介護職、特に利用者との 1 対 1 の関係となる可能性が高い在宅介護を担う者は、一層感情を操作しなければならず、ストレスフルな労働環境でいかに業務をマネジメントしながら心理的支援ができるかといった側面が求められ

るといえる。さらにこのような心理的支援や利用者との会話を通じた情緒的交流自体は特に記録には残るとも限らず、このような支援を行うか否かに関してもホームヘルパーの裁量でなされる部分が大きいという特徴がある。

現在、Cinii の論文検索では、「ホームヘルパー」「ホームヘルプサービス」「訪問介護」と「心理的支援」や「利用者との関係性」「情緒的交流」とのキーワードの組み合わせではヒットする原著論文はほとんどみられていない。

このような背景から、本研究では先述の「求められる介護福祉士像」にある心理的支援やコミュニケーションに焦点をあて、ホームヘルパーによる心理的支援を「利用者や家族に対する心理的理解、情緒的交流、会話による固有の支援」とし、利用者や家族との心理的支援関係を構成する要素を抽出することを目的とする。調査方法であるが、木下¹⁸⁾が「質的研究はヒューマンサービス領域が最適であり、援助サービスが行為として提供され、受ける側も行為で反応する直接的なやり取りのレベルの問題に有効である。」と述べていることから、本研究はホームヘルパーと利用者やその家族との制度化された関係の中で利用者支援の視点を深く探究することを念頭にインタビュー調査を行い、質的研究にて検討するものとする。

Ⅱ. 研究方法

1. 調査対象と方法

本研究における調査対象者は、A 市の訪問介護事業所に勤務しているホームヘルパーである。縁故法によるサンプリングを採用したが、介護職として一定の経験を積

んだヘルパーをその条件とし、9 名を選択した。2012 年 9 月に 1 回から 2 回の合計 2 時間の半構造化したインタビューを実施した。インタビュー前に準備しておいたフェースシートに対象者の基礎属性や事業所の特性、仕事継続の意思を記入してもらい、その内容を確認した。インタビューは対象者の承諾を得てからその語りを I.C レコーダーに録音した。また、筆者自身が観察した介護者の表情や面接場面での感想などをフィールドノートに随時記録した。

インタビューにおけるリサーチクエスチョンを「利用者や家族への支援にあたり、心理的な支援としてどのような実践を行っているのか、また利用者との良好な関係を目指して、会話についてどのように考えるか」とした。具体的には利用者や家族の心理をどのように理解し、また利用者の心理的な安定をめざすためにどのような意識でどのような実践を行なっているかということを引き出せるようにインタビューを行った。

2. 分析手続き

各ヘルパーのインタビュー内容すべての逐語録を作成し、全体を何度も読み、特に本研究で扱う心理的な支援につながる実践を行っていると考えられる 7 名を分析対象者として選択した。手順としては先行研究¹⁹⁾を参考にしたが、これは高齢者を在宅で介護している家族が介護生活の長期継続を可能にしている要素を抽出したものであり、その分析過程が本研究の対象者の語りの分析に対しても活用できると考えたことによる。分析方法は、対象者の語り全体を何度も読み返し、①利用者や家族に対する支援の中で会話による心理的な支援である

表 1 対象者の概要

対象者	年齢	資格	他の資格・役職	在宅ヘルパー 経験年数	医療・保健福祉 の経験年数	最近 1 週間の 業務時間や件数
A	53	介護福祉士	社会福祉士、 介護支援専門員	12 年	12 年	24 時間
B	40	ヘルパー 2 級、 介護福祉士		11 年 5 カ月	11 年 5 カ月	15 時間
C	64	ヘルパー 2 級		14 年	14 年	16 時間
D	56	ヘルパー 1 級、 介護福祉士	サービス提供責任者	11 年 6 カ月	11 年 6 カ月	40 時間
E	55	ヘルパー 2 級、 介護福祉士		11 年	11 年	8 時間
F	48	ヘルパー 2 級、 介護福祉士	介護支援専門員	10 年	11 年	23 時間
G	46	看護師	介護支援専門員、 管理者	11 年	28 年	4～5 件

と考えられる実践やそれに関する考えを表している箇所を抽出し、カテゴリー化する、②①の各カテゴリーを統合し、テーマをつける、③各カテゴリーの共通部分を見出し、統合を試み、メインテーマを抽出する、④最後に実践面における各カテゴリーとメインテーマを図示した。また、最終的には、サービス提供責任者を含む経験豊富なヘルパー 3 名と結果を検討し、承認を得て分析を終了した。

3. 倫理的配慮

倫理的配慮としては、研究対象者には、研究の目的、意義について説明し、調査協力による不利益を被らないこと、プライバシーの保護、途中でのインタビューの中断および中止ができること、学会発表や論文、報告書などの公表が終了した後はすべてのデータを処分することなどについて口頭と文書で説明した。その後、承諾を得て誓約書への署名、捺印を受領した。また、個人情報を含む語りには語りの主旨に影響が出ない程度に修正を施した。なお、

本研究の計画および実施については大阪市立大学倫理委員会の承認を得ている。

Ⅲ. 結果と考察

1. テーマの概要

研究対象者 7 名の概要を表 1 に示した。7 名の語りの逐語録を読みこんだが、それぞれの対象者の語りの文脈の中に、「業務内容の項目では表れにくい家族や利用者への心理的支援や会話」と見られる箇所を抜き出し、それらが強調されている箇所に下線を記した。各カテゴリーを命名した結果、抽出された各テーマをそれぞれ、「家族介護者の矛盾する気持ちの理解」「切迫した介護家族に対する共感的理解」「家族に安心感を与え、理解されることによる信頼関係形成」「介護関係における肯定的な心理的変化の認識」「固有のアセスメントによる利用者の生活への柔軟な理解」「支援上困難をきたす利用者への同調と心理的接近」「利用者との会話を重要視し、交流する姿勢」とした。またそこから導かれたメインテーマは「家族の複雑な心理の理

解」「家族や利用者との関係性の肯定的変化の認識」「利用者本位に立った柔軟な理解」「利用者への同調と受容」「利用者との会話による交流」の 5 つに集約された。

最後にこれらのテーマと内容に関して対象者に確認を求めた。誌面上、結果にはテーマに沿っているとみられる特徴的な語りのみを記載し、下線を施した。

1) 家族介護者の矛盾する気持ちの理解

【A さん】A 1)

質問者：じゃあ、その場合は頻繁にどなたか毎日ヘルパーさんが行っているから、心配とかはあんまりないですよね？その行っていない間にどうにか、例えば急変するかもしれないとか、そういうような心配はなくて、(介護者である) 娘さんも仕事してはれんから、基本的に娘さんの介護負担軽減ということが目的の一つにありますね。

話し手：そうですね。その部分では満たされていると思うんですけども、娘さんにしたらもっと自分の自由な時間が欲しいわけですよ。

質問者：もっとね。

話し手：うん。だったら「ショートを使えばいいんじゃない？」という話なんですけど、「ショートに入れると、母の様子が分からないから嫌だ」とか。なんかそういう……

質問者：(家族の人は) 矛盾しているんですね。

話し手：そう。その中で、自分の中で矛盾がすごくあって、人に預けるのはどうも……。だけど、ヘルパーさんもやっと入れた状態なんです。最初はあまり受け入れてきてなくて、もう 5 年くらいたつんですけど、やっと受け入れてもらえて、ショートもという話もあるんですけど、そういうの

も嫌だって。入所もさせたくない。家で見
るのって。だけどその娘さんには、お母さんを見るだけの介護能力という失礼です
けど、そういうのがないわけですよ。リハ
パンが濡れててもほったらかしてあった
り、家の中が尿臭がすごいしててもほった
ままで、自分ではできないんだけども、
やっぱり一緒にいたいみたいな。だから何
というか、親子の共依存じゃないけど、お
互いにいないと生きていけないのよという
ような家族さんもいらっしゃるよ、中
にはね。そういう状態なので、そこにこ
う、うまいこと取りあえずお母さんの衛生
状態を保たないといけないからということ
で入って、徐々にしてるんですけど。娘さ
んの自分がしたいという気持ちも大事にし
てあげたいし、でも娘さんのしてるままだ
と、お母さんはちょっと褥瘡もできそうや
し。

2) 切迫した介護家族に対する共感的理解

【A さん】A 3)

質問者：娘さんは、それを例えば「こうするんです」ってお教えになっても、やられないのですね？

話し手：そうなんです。ちょっと変な言い方で、障害というか、ちょっとおありになるのかもしれん、精神的な。なので、ちょっと受け入れがしにくかったり、自分の
やりたいっていうのが優先してたりとか、
ちょっと何か持ってはるみたいだね。

話し手：うん。それで支援がしにくい。病名が付くっていうんじゃないんですけど、ちょっと精神的に不安定なことがあるので、
ときどき激高して、「もう来ないでいい！」とか言うときもあるしね。

話し手：不安定な方なので。だから、その
娘さんにもいろいろ注意しながら、本人を

見てるという感じなんです。

質問者：それはちょっと大変ですね。いろんなところに気を遣いながら、ヘルパーさんは毎日それぞれの方がいろんな役割を果たしているのですね。

話し手：そうですね。ただおしめを換えに いけばいいっていうんじゃないけど、換えつつ、娘さん……別にかわるわけじゃないけど、「今日は調子どうかな？」とか思いながら見てするとか。娘さんの調子いいと、お母さんに対してもちゃんと接するわけじゃないですか。で、お母さんが暴れ、娘さんもちっと嫌になってくると、お母さんの扱いが雑になって、それこそネグレクトみたいな虐待状態になってくるでしょ。その辺りを注意すると、「私はやっているのに」になってきたりとか。だから、その家族さんの気持ちを分かっているよと思いながら入っていくのがすごい難しいですね。むげにはできないし、「あなたは病気だから、そんなんはちょっとおかしいよ」って言ってしまえないし。本人は自覚されていなのでね。だから、私が入るのは、例えば普通の……親なり、その家族を介護できる状態の人が暮らしてると、普通に朝起きたらおしめを換えて、ご飯を食べさせて、寝る前におしめを換えての、それができるわけなんです、普通の感覚をお持ちの方だったら。それができない感覚を持ってるから、お母さんが困っている。で、私たちが入るっていう状態なんですよ。普通だったらもう、別に私たちが入らなくても、家族でできることなんです。で、何かあるから私たちが入らないといけないみたいな。

【Bさん】B1)

質問者：その家族さんは、独居の方はお母

さんですか？

話し手：お母さんで、お孫さんが1週間に1回泊まってくれはるんです。で、やっぱりお孫さんが泊まってくれるとうれしくて、一緒に食べてもらえるので、食べれてると思うんですけど、普段はもうずっと一人で1日寝てはるんで、やっぱりご飯の時間にヘルパーさんが行っても食べられなかったりとかして。でも、置いて帰って、次の日とかに行って、減ってる量とかを確認するんですけど、あんまり食べれてなかったりという時期とかもあるんですけど、やっぱりそれを声掛けしても「食べれてます」とかっていうのがあるんで……。

質問者：食べれないというのはどういうことですかね？ 食べたいのに……食欲がないのか……。

話し手：食欲もないし、一人も嫌だし。やっぱりヘルパーさんが病院（付き添いに）行くんですけど、やっぱり食事のこととかも（医師に）聞かれると…（本当のことを言う）…。そしたら、（お母さんから）「そういうこと言われたら困る」みたいなことを言われたり。

質問者：お医者さんから？ ああ、お母さんがですか？

話し手：はい。（本当は食べてないのに）食べてるのに、みたいなことを言いほります。

【Bさん】B2)

話し手：そうですね、あんまり。糖尿とかもあるので、あんパンばかり……。〈家族から〉「あんパンを喜ぶので、あんパンをあげてください」と言われるんですけど、あんパンばかりじゃなく……時々「おかずパンとか調理パンとか、ご飯代わりになるようなものとかを入れてはどうで

すか？」みたいなことを言っても、「そんな なんはいいです」みたいな感じで。でも、糖尿があるしとかって。

質問者：それはご飯として、「あんパンを」
って言ってはるんですか？

話し手：そうなんです。

質問者：それは駄目ですよ。

話し手：そうなんです。お昼は配食弁当
をとってはったんですけど、安否確認も兼
ねてやってたと思うんですけど、もう全然
食べれてなかったんで、そこはちょっとど
ないかしたほうがというか、もうほぼ捨て
るんで。

質問者：そうなんです、食べないからで
すか？

話し手：はい、食べないから。

質問者：それって、ちょっと栄養不足で
すね。

話し手：そうなんです。息子さんは「で
も、僕が行くときは食べているんです」み
たいな感じで。(言うんです)

3) 家族に安心感を与え、理解されること による信頼関係形成

【A さん】A2)

質問者：ヘルパーさんのほうが仲良しとい
うか、簡単に言うたら仲良しという感じで
すね。味方というような感じですか？

話し手：味方みたいな感じですね。そうで
す、そうです。味方みたいな感じですね。

質問者：例えばそれがね、これが分かって
もらえたなって思われるような出来事と
か、言葉使いとかはありました？

話し手：向こうっていうのが、本人なの
か、家族なのかですよ。もちろん本人に
伝わるのが一番いいんですけど、認知症と
かおありで伝わらなかったら。家族さんが
一緒に住んでなかったり、近くにいないと

遠くにいてるけれども、時々来たときに、
「ああ、こんなことしてくれているんやな」
って連絡ノートに書いてたりとかあるんで
すよ。そういうのを見たときに、ちゃんと
家族さんは分かってくれているなってい
うのはありますね。だから「薬を何日分セッ
トしました」「この掃除、本人さんと一
緒に掃除しました」とか連絡ノートに書く
じゃないですか。そしたら「ありがとご
ざいました」と。そのときに本人さんの体
調とか様子も書くんですよ。「このごろ
こんなことやっています」とか「こんな感
じです」「体調はこうです」とか。それを見
たときに家族さんが「そういうことをして
くれてはるんですね。ありがとうございます」
って書いていたことがあったんです。
そういうのを見たときに、掃除をしてくれ
たからありがとじゃなくて、親のことを
こういう気をつけて見てくれているなっ
ていうのが分かったから書いてくれたんで
すよね。そういうのがあると、家政婦とし
て見ているんじゃないなっているのは分か
りますね。

質問者：そこでちょっと報われた感覚がし
ますよね。報われたというか、やったこと
が伝わったなど。

話し手：そうですね。だから最初のころは
「掃除に来てくれたらええから」って言っ
て訪問してても、そのうち「掃除だけじゃ
なくて、親の体調も見てくれるんや」と
か、こんなことに気づいてこれはこうした
ほうがいいですよって言うじゃないです
か。お風呂なんかでも上がるときに危ない
から、踏み台を付けたらいいですよとか。
そういうことを気づけてくれるねんなっ
ていうのが伝わった時に返事をくださると、
分かってくれてんねんなっていると思いま
すね。

本人はもちろん「掃除に来てくれるねえちゃんやねん」っていう思いだけかもしれないですけどね。

4) 介護関係における肯定的な心理的变化 の認識

【C さん】 C 2)

話し手：10 人いれば本当に 10 人違う。受け入れてくれる人は、もう自分のほうにどんどん、どんどん受け入れてくれはるし、やっぱり受け入れられへん人は本当に時間がかかるんですよ。その時間の中で、その人の顔の表情とか、そういうなんを見てると、本当にどんどん、どんどん変わられていく。長い間一緒にやっていくと、すごく変わられていく様子が見えるんですよ。それがすごいうれしいんですよ、私にしたら。

質問者：最初と全く違う感じの……。

話し手：全く受け入れてくれへん人も、全くノーの人もあるんです、その代わり。やっぱり受け入れられへん人も。相性もあるでしょうしね。だから、そういう人とのかわりがすごく……。初めは私、こんなじゃなかったんですけどね。人と関わるのが、すごく嫌だったんです。

【G さん】 G 3)

話し手：だから、ある程度今ね、私だけじゃなくて、うちのヘルパーさんでも一緒に行ってるケースのところでも「ああ、何でこんなやろう。この家族さんは」とか思うおうちの中にはあるんですけども、でも、そんなふうに、例えば、こっちにバーツと言ってくるとか、ヘルパーが行ったら、例えば、2 階に上がってしまうとかね、「そういうのは絶対何かがあるから、そんなん言うたり、そんな態度取ったりとかするはずやから、そこはちょっと様子を

見ながら押したり引いたりして行ってみましょう」みたいな感じで、みんなで「こんな言うてみたけど、あかんかった」とかいうやりとりするでしょ。なら、割と向こうから今度は気になってくるのか、「おはようございます」っていう声をかけてくれるようになったりとか、そういうの結構あるんですね。なので、それがみんなの喜びとか、私の喜び。

質問者：何らかの変化が必ずあるということですね。それは、家族さんでも利用者さんでもあるということですか。

話し手：そういう変化があって、何か成功とか、あつたら、やったあつて。

5) 固有のアセスメントによる利用者の生活への柔軟な理解

【A さん】 A 4)

話し手：掃除だけに行っているんじゃないで、そういう面もあるっていうののが分かってもらえたらいいんですけど。だからヘルパー自身も、もっとそういうのを分かっていかないと。行って掃除して帰って……。ただ、「せんべを買いに行つて」って買ってきて帰るだけじゃなくて、せんべいをかんだら歯が欠けてしまうかもしれない状態の歯がグラグラやとか、健康状態まで分かるわけじゃないですか。その辺も考えて、せんべいより、もうちょっと柔らかいほうがいいんじゃないかなとか。で、それを「今ちょっと歯が具合悪いみたいですよ」って家族さんに伝えられることができたなら、本人さんの健康状態もちょっと良くなるわけでしょ。だから買い物とか洗濯とかなんでも、生活の援助って家事だけじゃないんですよ。洗濯 1 つにしても、汚れがどっちかに固まったら、こっちだけ体調悪いんかなとか分かるじゃないですか。パン

ツに便が付いていたら、ちょっと拭き取りにくくなってるなとか。そういうような家族さんがわからないことを私たちがしているっていうのを、もっと自覚せなあかんと思いますけどね。

【F さん】 F1)

話し手：だから、ほかの専門職だったら、「自分はいろんなことを知ってます」から入って、上からになるじゃないですか。私は横からというか、もしかしたら下からかもしれない。「お母さんそんなことしてたんですか？ 教えてください」というところから入れたりとか。だからその入り方が何か違うのが一つと、入った後に、いろんなことをそこから見つけられるというのがいいのかなと思うんですけど。

質問者：見つけれる。ですね。

【G さん】 G1)

話し手：いつもは、前は、例えば、2 カ月前まではきっちりとこうやって物、今、斜めになってるけれども、ちゃんとこれ置くんだったら、この線に合わせて置かなければ嫌やった人がね。

質問者：そんな人いるんですね。(笑)

話し手：うん。きちっと。いてるんですよ。きちきちっとほんとに整理整頓されてるけど、それが何かある日突然ちょっとおしこの失敗が出てきたり、で、それと同時に家の中が散らかるようになったりとかいうような変化っていうのがね、身体的な変化と一緒に、そこら辺の環境的な変化っていうのが出てきたりとか、結構あるんです。

質問者：そこまでの気が回らないというか、分からないというか、ちょっとボーッとなってるんでしょうね。神経っていうか。

話し手：そうです。そうです。

質問者：そういうところも気がつくということですね。

話し手：だから、それは意識して見ていかんと、気がつかない部分もあると思うんですけども、何となくいつもの自分の関わり方として「これをしに来ました」だけじゃなくて、ちょっともうちょっと広い感で見えていかな、関わっていかなくて思ってるので。

6) 支援上困難をきたす利用者への同調と心理的接近

【D さん】 D1)

質問者：分かります。

話し手：だから普通に、「ええわ、どっちでもええねん」と言うて、こんな違いしかなかったら、これを克服したって何か……。それがこんなに「嫌です、もう来ないで」と言われるところを、本当はこっちやのにと。これがだんだん寄ってきたら、うれしいなというのはありますけどね。

質問者：そうですね、絶対嫌とか言う人は何かあるんですもんね。

話し手：そうそう。その何かを見つけて、崩していくみたいなね。

【C さん】 C1)

質問者：結構、1 回、2 回しゃべっただけでは、「何かこの人、ちょっと冷たそうやな」という人も結構いらっしゃるので、その次、行こうかという気に普通はなれないじゃないですか。でも、ヘルパーさんやったら仕事なので、必ず行かないといけませんよね。なので、そこでどうするかですよ。

話し手：私は行くときにね、気むずかしい人の時はもう嫌になる。今日は何事もありますようにって、そこのおうちの前に行

ったときにね。一つでも受け入れてもらえることがあれば、喜びの言葉を置いて帰るんです。

7) 利用者との会話を重要視し、交流する
姿勢

【Cさん】C3)

話し手：うん、どれを收拾しようか、もうね、思いをすることもあるけど、男の人って本当にお話しすることが少ないですよ

ね。

質問者：少ないですね。

話し手：その中でお話しされることを重視して、話を持っていったりとかして、受け入れてもらったら、もう感謝。ありがたいって思ってね。

質問者：多分、口では感謝ということはなかなか言いあらへんと思うんですよ。心の中ではね、実はひそかにずっと待ってはいたりとか、多分してると思うんです。男の人ってそうじゃないですか。プライドがあるんでね。こう言うた手前、待ってますよって言葉とかね、多分言いにくいんでしょね。

【Dさん】D2)

話し手：一つずつのサービスを利用されるうちに、「ああ、こんなこともあるんだ。あんなこともあるんだ」っていうところが出てくるんだと思うんですね。なので、実際関わってる時間の長いヘルパーが、もうその都度説明したり、「こんなんもありますよ」っていう提案とか、相談援助の生活支援以外の……もうそれも含まれているんですけど、相談助言とか、そういうアドバイスとか提案とか、とっても知識があるかないのヘルパーさんではかなり違ってくると。

質問者：介護保険制度が始まってからは、

相談助言（相談援助）という分類が、ヘルパーさんの中に、業務内容というのは今なくなってますよね？ 身体介護と生活支援というのに特化してしまったので。でも実際のところは、かなりあると？

話し手：そこが、とっても大事。

質問者：大事というか、しないとしかたないということですね？

話し手：そこをしないと、前に進まないんですよ。

質問者：そうですね。

話し手：はい。いいサービスはできないんです。

2. 総合考察

以上7つのカテゴリーのテーマを抽出した。またそれらの上位概念としてのメインテーマを「家族の複雑な心理の理解」「家族や利用者との関係性の肯定的変化の認識」「利用者本位に立った柔軟な理解」「利用者への同調と受容」「利用者との会話による交流」とした。

抽出されたカテゴリー1)において、本研究の対象者であるホームヘルパーは、家族介護者との直接的及び間接的なかわりにおいて、要介護高齢者を自分一人では適切に介護できていない状況下でも施設に預けるという選択をしないでの介護者の気持ちを感じている。つまり家族が自分自身の時間を持ちたいと感じているにもかかわらず、親のそばにいたいという矛盾した気持ちがあることを察している。カテゴリー2)においては、家族関係および介護に問題がある家族に対して指摘するという態度は決してとらず、その気持ちに寄り添って理解しようとしている。そのような状況の中でも少しでも家族介護者が適切に介護で

きることを目標としてかかわっていることが感じられる。1)～2) は全体を通して、ヘルパーは家族の介護役割に対する矛盾した気持ちや葛藤、あるいは切迫した状況下にある家族の複雑な気持ちを理解し、介護を安心してできるように導こうとする間接的な利用者への支援として、相談助言の支援とは違うホームヘルパー独自の裁量で実践する固有の心理的支援といえる。

カテゴリー 3) においては、ホームヘルパーは直接家族と会っていないくても、要介護高齢者の身体的・心理的状况を記録などによりうまく伝えることによって家族に安心感を与え、間接的に家族からの信頼を得ている。これはホームヘルパー本来の目標とする理念にある「高齢者の自立支援」を家族に理解してもらえているという実感につながると予測される。このようなお互いの間で育まれる相互理解が徐々に信頼関係を結んでいく糧となるのであろう。カテゴリー 4) では、利用者に対して一方的なものの見方をしないで、またあきらめずに長期的にかかわることから心理的面で肯定的な変化がみられ、それを認識することでヘルパーとしての喜びや達成感が生まれると解釈した。そして介護しやすい状況が導かれることが感じられるのではないかと捉えられた。

カテゴリー 3)～4) は、ホームヘルパーと利用者や家族との関係性が肯定的に変化しつつあること、またその変化しているという実感が次の支援につながっていくと捉えられた。

次に抽出されたカテゴリー 5) において、利用者のちょっとした身体的変化や家の雰囲気にも気に留め、それが意味していることを考えたり、そこから派生する様々

な状況をいち早く予測し、次の支援につなげようとする姿勢がみてとれる。同じ在宅サービスの専門職である訪問看護師との違いはこのような「かかわり方」や「入り方」にあり、語りに見られるよう、利用者と同じまたは下からの目線で接近する視点にあるといえる。このような視点による発見はホームヘルパーの固有のアセスメントによる対象者理解であり、利用者本位に立った専門性ある支援であるといえる。

次にカテゴリー 6) では利用者から受け入れられていても、またはそうでなくても、自身の中に利用者に対して積極的にかかわっていこうという姿勢が感じられる。また、支援者のペースではなく、利用者のペースに合わせていくという姿勢や受容の態度がみられる。この行きつ戻りつしながらの支援の中で徐々にヘルパーとしての役割達成や誇りを感じ取っていると考ええる。これはヘルパーの持つ楽観的な態度であり、そのような接し方から利用者に対する新たなアセスメントを生むことができると考える。また、「利用者から学ぶ」という語りからは業務の範囲を超えて得る報酬 (rewards)²⁰⁾、利得 (gain)²¹⁾ の感覚が確認できる。これらの感覚は家族介護者に見られるつらい経験で認識する学びや成長などの肯定的評価^{22, 23)} と類似した感覚と捉えることができる。

カテゴリー 7) では、相談助言といった支援を意識しなくても会話自体を重要視することで、自然に利用者との交流が生まれると捉える。会話自体に「一緒に考える」という言葉に表れているような協働作業としての側面があり、利用者との会話の持つ意味を考えながらかかわっていると考えられる。

最後に、6)～7) は全体を通して、どのような利用者とも粘り強く話をしてかかわることによって、利用者との関係が固定的なものから柔軟性あるものへと変化し、ヘルパー自身の成長や学びが感じ取られるよ

うになる可能性があることを示している。このような支援はヘルパーの固有の役割として整理できる。

本研究ではホームヘルパーが利用者や家族の心理をどのように理解し、また利用者

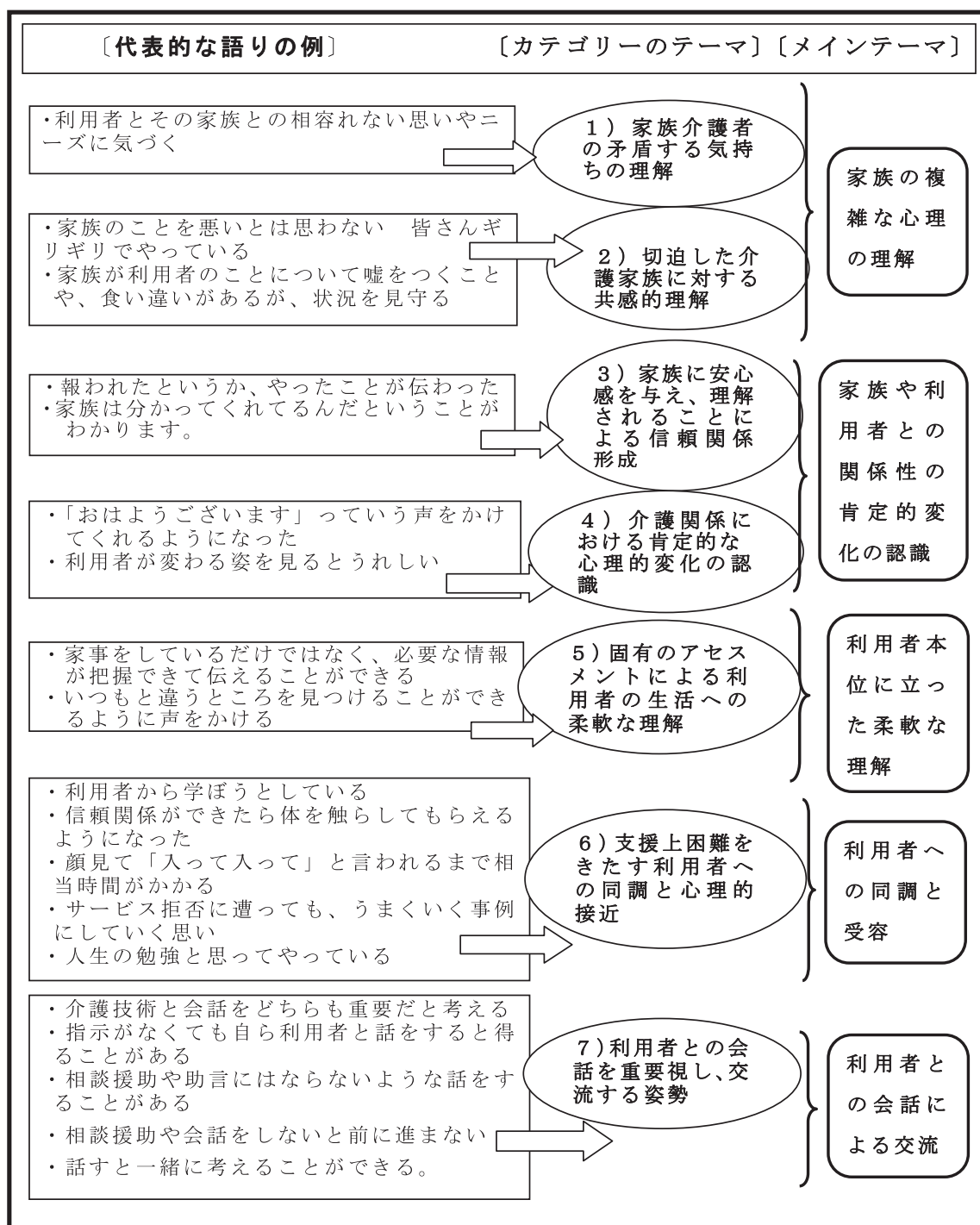


図1 「利用者や家族との心理的支援関係を構成する要素」を表すテーマ

の心理的な安定をめざすためにどのような意識でどのような実践を行なっているかということに焦点をあて、その支援関係を構成する要素を抽出することを目的としてきた。結果として、利用者との会話を重要視しようとする意識を持ち、家族の複雑な心理や介護に切迫している家族に共感を示し、固有のアセスメントにより利用者の生活に対して柔軟性のある理解をしていることがうかがえた。あるいは接近困難な利用者に同調や受容を示し、そのような過程で新たなニーズを発見し、それをうまく代弁することが可能となるのではないか。そして利用者や家族との関係が肯定的なものに変化していくのではないかという一連の心理的支援の要素が抽出されたと考える。

先行研究において、須加²⁴⁾はホームヘルパーの援助力を測定する尺度開発を試みたが、利用者との関係をつくる力は「受容」と「クライアント中心の態度」により、必要な変化を働きかける力は「利用者への気づき」と「考える援助」によってつくられるとしている。これらは本研究で導かれた要素と類似したものであるが、本研究では、心理的支援関係を構成する要素に集約してテーマを抽出したことにより詳細なテーマが描かれたといえる。

IV. まとめ

本研究ではホームヘルパーによる心理的支援を「利用者や家族に対する心理的理解、情緒的交流、会話による固有の支援」とし、利用者や家族との心理的支援関係を構成する要素をその実践や意識から検討した。日々の業務の中でホームヘルパーは何気ない会話や対話を通して直観的に発見することがあり、それに応じて発せられる言

葉がある。そのようなニーズの発見が結果的には、家族への情報伝達や他職種への連携につながる可能性も考えられる。先述した厚生労働省が定める「求められる介護福祉士像」にある理念は、各ホームヘルパーがそれぞれの支援の場面において自然に行う実践面に表れるといえる。

また、心身共に虚弱な状態にある高齢者にはヘルパー自身の態度や言葉が大きな影響を与えることもある。そのやり取りの中でヘルパーが感じ取り、時間をかけてかわっていくことで関係性が肯定的なものとなっていくのであろう。

在宅介護の現状においては、介護そのものの技術や知識に加え、要介護高齢者に対する心理的・社会的支援など多次元での支援が求められる。本稿では心理的支援に特化した、心理的支援の要素であるアセスメントによるニーズ発見で利用者の生活を柔軟的に理解し、家族へ伝えることで家族と利用者との間を取り持つ社会的支援につながることも予測できたといえる。

最後に研究の限界と課題を述べておく。本研究では対象者を経験のあるホームヘルパーとしたことで、心理的支援が効果的になされるところがあるとみられる。また他資格を持つ対象者も含まれ、年齢や経験の多さという要因ともに複雑に交差して心理的支援に結びついたということも考えられる。今後はこれらの疑問に対して量的調査で検討することを含め、どのような要因で心理的支援が効果をあげるのかということにも関心を広げたい。さらに、ヘルパーの固有の支援には本研究で検討を試みた心理的支援のほかにもどのような視点や側面があり、どのような価値観や人生観のもとでなされているのかという点にも着目して検討

する必要があるといえる。

引用文献

- 1) 「介護保険事業報告、要介護度別認定者数の推移」厚生労働省 (2014, 6, 10)
- 2) 荒井由美子、杉浦ミドリ「家族介護者のストレスとその評価法」『老年精神医学雑誌』 11 (12)、2000 年 1360-1364 頁。
- 3) 「高齢者の介護」『平成 23 年版高齢者白書』内閣府 (2014, 6, 10)
- 4) 堀田聡子、大木栄一、佐藤博樹「ホームヘルパーとは何か：介護職の能力開発と雇用管理」『東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門』2005 年、254 頁。
- 5) 吉田直美「公的ホームヘルパーのおかれている社会的状況と問題点についての一考察」『日本福祉大学社会福祉論集』(105)、2001 年、1-17 頁。
- 6) 増田真也「ホームヘルパーの業務ストレスとバーンアウト」『介護福祉学』4(1)、1997 年、30-42 頁。
- 7) 安次富郁哉「ホームヘルパーの心身健康度と影響因子の検討」『産業医科大学雑誌』27(4)、2005 年、325-338 頁。
- 8) 「今後の介護人材養成の在り方について（概要）（平成 23 年 1 月今後の介護人材養成の在り方に関する検討会報告書）」厚生労働省 (2014, 9, 8)
- 9) 「介護福祉士のあり方及びその養成プロセスの見直し等に関する検討会報告書について」厚生労働省 (2014, 615)
- 10) 保良昌徳「ホームヘルパーの業務分析と介護福祉業務」『沖縄国際大学社会文化研究』3(1)、2000 年、1-30 頁。
- 11) 後藤真澄、若松利昭「ホームヘルプサービスの有効性に関する研究：利用者満足度とホームヘルパーの自己評価の比較から」『社会福祉学』41 (2)、2001 年、49-58 頁。
- 12) 小澤温「援助事例からみたホームヘルプサービスの有効性と課題」『病院・地域精神医学』43

- (2)、2000 年、148-149 頁。
- 13) 大和田猛、加賀谷真紀「ホームヘルパーにおける生活援助としてのコミュニケーションスキル：青森県内におけるホームヘルパーのアンケート調査結果を通して」『青森県立保健大学雑誌』9(1)、2008 年、21-28 頁。
- 14) 「介護保険制度の概要」厚生労働省 (2014, 10, 18)
- 15) 村上智広「ホームヘルプサービスを利用している要支援高齢者の特徴」『老年社会科学』33 (3)、2011 年、436-443 頁。
- 16) 西浦功「ホームヘルパーのアイデンティティ構築の困難性：感情労働としての在宅介護」『人間福祉研究』8, 2005 年、43-54 頁。
- 17) Hochschild, Arlie. "The managed heart, Commercialization of human feeling", University of California Press, 1983.
- 18) 木下康仁「質的研究の基本的理解と研究計画の立て方」『介護福祉学』19(1)、2012 年、108-114 頁。
- 19) 堀口和子ほか「家族ユニットにおける介護生活評価指標の開発」『老年社会科学』35(1)、2013 年、15-28 頁。
- 20) Picot, S. J., Youngblut, J., and Zeller, R., "Development and testing of a measure of perceived caregiver rewards in adults", Journal of Nursing Measurement, 5(1), 1997, 33-52.
- 21) Kramer, B. J., "Gain in the caregiving experience: Where are we? What next?." The Gerontologist, 37(2), 1997, 218-32.
- 22) 広瀬美千代「家族介護者の『アンビバレントな世界』：エビデンスとナラティブからのアプローチ」ミネルヴァ書房、2010 年、1-241 頁。
- 23) Hirose, M., Okada, S., Shirasawa, M., "Factors related to Cognitive Caregiving Appraisal by family caregivers: The positive and the negative aspects of caregiving" Japanese Journal of Social Welfare. No.5, 2009.
- 24) 須加美明「ホームヘルパーの援助力を測る尺度の開発」『老年社会科学』33(4)、2012 年、566-574 頁。